



midttrafik

Åben tillægsdagsorden

til mødet i

Bestyrelsen for Midttrafik

22. juni 2012 kl. 09.00

Søren Nymarks Vej 3,

8270 Højbjerg

Indholdsfortegnelse

Pkt.	Tekst	Side
1	Kortbetaling i billetautomater på bybusserne i Aarhus	1
2	Gratis kørsel på nogle ture på Lemvigbanen	4

1-25-11-2-12

1. Kortbetaling i billetautomater på bybusserne i Aarhus

Resumé

Der har i hele det første halvår af 2012 igen været større problemer med billetautomaterne, der udskriver kontantbilletter i bybusserne i Aarhus. Hovedparten af fejlene på automaterne sker på Dankortfunktionen. Der er ikke gennem perioden sket en bedring i fejlsituationen og på trods af et massivt pres på leverandøren (H&W) af udstyret, har H&W ikke kunnet fremkomme med en holdbar løsning af problemet.

Sagsfremstilling

Der har efter en periode i efteråret 2011 med en reduktion af fejl på billetautomaterne igen været en stigning i fejlprocenten på automaterne. Der blev i efteråret 2011 taget beslutning om at reducere mulighederne for kortbetaling på billetautomaterne til Dankort. Midttrafik lukkede for muligheden for at anvende debetkort, idet man havde en formodning om at disse kortbetalinger genererede mange fejl, og de havde en uforholdsmæssig lang transaktionstid. Der viste sig et midlertidigt mindre fald i fejlprocenten.

Der blev i starten af 2012 etableret en løbende opsamling af statistik for fejlmeldinger på billetautomaterne indsamlet af chauffører og billetkontrollører. Denne statistik har i 2012 vist et konstant højt fejlniveau. Af de samlede fejlmeldinger er mere end 60 % relateret til fejl på korttransaktioner. Imidlertid viste det sig, at automater med en eller flere fejlmeldinger på kortfunktionen, som blev sendt til service den følgende dag, oftest ikke viste fejl ved servicegennemgangen. Det skyldes at automaten automatisk bliver genstartet om natten, hvorved fejlen forsvandt.

For at undersøge det faktiske fejlomfang blev der gennemført en teknikertest på gaden, hvor teknikerne undersøgte ca. ¼ af samtlige bybusser for at observere om der var fejl på automaten. Det viste sig et stort antal periodiske fejl. Fejl på kortfunktionen var den dominerende fejltipe.

- ./.
- For at undersøge hvordan fejlsituationen på automaterne ser ud, når kortfunktionen lukkes og der udelukkende tilbydes møntbetaling, er der i perioden 31. maj til 21. juni 2012 iværksat et forsøg med alle busser på Munkevejsanlægget (omfatter linjerne 2A, 3A, 15 og 19). De foreløbige resultater, hvor der resterer nogle få dage af forsøget, viser, at fejlmængden på busser på Munkevejsanlægget er faldet med 60 %. Formodningen om, at kortfunktion er kilden til hovedparten af fejlene, er fuldt ud bekræftet. Selv om resultaterne de sidste dage skulle afvige fra de første 17 dage, vil det stort set ikke påvirke det samlede resultat. Resultaterne af testene præsenteres nærmere i vedlagte notat "Test af busser på Munkevejen uden kortfunktion".

Indberetninger fra Billetkontrollører, der særligt har fulgt testbusserne, bekræfter, at automaterne er langt mindre fejlbehæftede, og at passagerernes reaktion på testen har været begrænset. Midttrafik har i testperioden kun modtaget én skriftlig klage.

Korttransaktionerne gennemføres som on line transaktioner, dvs. at gyldigheden af kortet og dækningen på kortet kontrolleres on line. Imidlertid er net dækningen i Aarhus ikke komplet, så der er såkaldte sorte huller og områder med begrænset dækning, hvilket betyder at korttransaktionerne i disse områder tager lang tid, eller de kan slet ikke gennemføres. Det bevirker at automaten går ned. Et andet forhold, der får automaten til at gå ned, er nogle passagerers massive anvendelse af uautoriserede kort. Automaterne søger at teste gyldigheden af kortene, og de går ofte ned midlertidigt i denne proces.

Midttrafik har drøftet med Nets (tidl. PBS), om man kunne gennemføre transaktionerne som off line transaktioner, så man ikke er afhængig af net dækningen i Aarhus. Det kræver imidlertid en ændring i automatens software. Midttrafik har gennem en periode på 4-5 måneder forsøgt at få leverandøren til at komme med et løsningsforslag. På trods af, at Midttrafik har henvendt sig på bestyrelsesniveau, er det ikke lykkedes at formå leverandøren til at komme med et forslag, der kan afhjælpe problemet. Der er hos Midttrafik ingen tiltro til at leverandøren vil fremkomme med en brugbar løsning på problemet inden for en overskuelig tidshorisont. Midttrafik vil fortsat lægge maksimalt pres på leverandøren for at levere et funktionsdueligt produkt.

Midttrafik har tidligere skønnet, at indtægtstabet på automaterne på grund af den dårligt fungerende kortfunktion er på minimum 1 mio. kr. på årsbasis. Dertil kommer, at billetkontrollørerne vurderer, at de mange fejl påvirker passagerernes holdning til korrekt billettering, ligesom en konsekvent politik omkring afgifter bliver vanskeliggjort af de mange fejl på kortfunktionen.

Der er indkøbt 10 stationære billetautomater, som imidlertid endnu ikke er opsat og taget i brug. Automaterne afventer installation af software med funktionalitet for synshandicappede. Leverandøren har trods aftale og adskillige rykkere ikke leveret den pågældende software. Aarhus Kommunes tilgængelighedskontor har ikke hidtil villet godkende opstilling af automaterne uden den pågældende funktionalitet for synshandicappede.

Midttrafik vil drøfte med kommunens tilgængelighedskontor, om de 10 stationære automater eventuelt kan opstilles, inden den pågældende funktionalitet er installeret, med henblik på fortsat at kunne tilbyde salg af kontantbilletter med kortbetaling i de største busknodepunkter. Midttrafik vil fortsat søge at få leverandøren til hurtigst muligt at levere en modificeret udgave af softwaren, som er i overensstemmelse med den udformning, som de synshandicappedes organisation har anbefalet.

I 2011 havde Aarhus Kommune i alt 269,7 mio. kr. i indtægter, heraf stammede 224 mio. kr. fra direkte salg af kontantbilletter, klippekort og periodekort. Af de 224 mio. kr. stammer 39 mio. kr. fra salg af kontantbilletter svarende til ca. 17 % af det direkte salg og 14 % af de samlede indtægter. Af de 39 mio. kr. blev 22 % gennemført med Dankort.

Midttrafik har givet leverandøren maksimum bod for de leverede automater. Set i lyset af de mange fejl der har været, vil Midttrafik vurdere hvilke retlige skridt, der er mest effektive, samtidig med at presset for en holdbar løsning med kortfunktionen fastholdes.

Direktøren indstiller,

at Dankortfunktionen fjernes hurtigst muligt fra samtlige busser, indtil leverandøren har kunnet levere en holdbar løsning på kortfunktionen.

Bilag

- Test af busser på Munkevejen uden kortfunktion

1-3-1-12

2. Gratis kørsel på nogle ture på Lemvigbanen

Resumé

På et møde 25. maj 2012 mellem Lemvig Kommune, Midtjyske Jernbaner og Midttrafik er det drøftet, at der forsøgsvis skal laves en model for indførelse af enkelte gratis ture på Lemvigbanen. Aftalen betyder, at Lemvig Kommune "køber" en morgentur og to eftermiddagsture på Lemvigbanen. Alle kunder kører gratis på disse ture. Formålet er at få flere skoleelever og ungdomsuddannelseselever til at benytte toget til Lemvig og erstatte parallel buskørsel. Region Midtjylland kompenseres for mistede indtægter på disse afgang.

Sagsfremstilling

Lemvig Kommune ønsker at medvirke til at flere skoleelever og ungdomsuddannelseselever benytter Lemvigbanen og vil nedlægge en dubleringsbus, som transporterer skoleelever. I stedet skal eleverne transporteres med banen.

De gratis ture indføres fra august 2012, dvs. fra det nye skoleår 2012/13. Midtjyske Jernbaner og Lemvig Kommune aftaler det konkrete starttidspunkt. De gratis ture i køreplanen gælder kun på skoledage. Midtjyske Jernbaner og Lemvig Kommune aftaler konkret de aktuelle ture.

Det er aftalt, at regionen kompenseres for mistede indtægter på disse afgang. Der forventes en compensation fra Lemvig Kommune til regionen på ca. 0,4 mio. kr. Økonomien i aftalen er fastlagt ud fra Lemvig Kommunes rådighedsbeløb, som inkluderer besparelse ved ophør af kørsel med dubleringsbus og sparet udgift ved køb af nuværende skolekort.

Indførelse af disse gratis ture på Lemvigbanen forudsætter bl.a., at forslaget godkendes i Midtjyske Jernbaners bestyrelse. Forslaget er sendt i skriftlig høring.

Når enkeltstående ture i en køreplan bliver gratis, giver det særlige udfordringer til kommunikation og information af kunderne. Det er aftalt, at Lemvig Kommune og Midtjyske Jernbaner konkret aftaler omfang og indhold af den information, der skal iværksættes. Midttrafik vil rådgive og bistå i nødvendigt omfang.

Direktøren indstiller,

- at** der fra august 2012 bliver en gratis morgentur og to gratis eftermiddagsture i køreplanen for Lemvigbanen.
- at** regionen kompenseres for mindre indtægter af Lemvig Kommune for denne gratis kørsel.